

*Andreaeu, Laura Elena*

## Discurso cooperativo en conversaciones informales

---

**IV Coloquio Argentino de la IADA**

*1 al 3 de julio de 2009*

*Andreaeu, L. (2009). Discurso cooperativo en conversaciones informales. IV Coloquio Argentino de la IADA, 1 al 3 de julio de 2009, La Plata, Argentina. Diálogo y diálogos. EN: Actas del IV Coloquio Argentino de la IADA : Diálogo y diálogos. La Plata : Universidad Nacional de La Plata. En Memoria Académica. Disponible en: [http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab\\_eventos/ev.11120/ev.11120.pdf](http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.11120/ev.11120.pdf)*

Información adicional en [www.memoria.fahce.unlp.edu.ar](http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar)



Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons  
Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional  
<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

## DISCURSO COOPERATIVO EN CONVERSACIONES INFORMALES

Laura Elena Andreau

Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación, Universidad Nacional de La Plata | Argentina  
[leandreau@hotmail.com](mailto:leandreau@hotmail.com)

### Resumen

A principios de los años 70, surgen en Europa Occidental numerosos y variados estudios sobre la cortesía lingüística como una manera/ necesidad de comprender el comportamiento social a través del lenguaje. En este trabajo analizaremos las relaciones sociales desde *el modelo social de cortesía* de Watts (2003) que sostiene que existen comportamientos lingüísticos rituales que dan protección y seguridad a los hablantes. El objetivo general de este trabajo es aportar al conocimiento del funcionamiento de la des/cortesía de primer orden (Eelen, 2001) en el género particular de la conversación informal. El corpus está conformado por 24 conversaciones entre estudiantes universitarios de entre 20 y 28 años de edad. El estudio de algunos fragmentos del corpus desde *el modelo social de cortesía* de Watts, nos ha permitido encontrar ciertas características lingüísticas específicas en los tramos cooperativos. Los fragmentos fueron también abordados desde la perspectiva de la Lingüística Sistémico Funcional, especialmente en relación con los significados textuales, a fin de indagar acerca de la existencia de patrones lingüísticos específicos para discursos más o menos des/ corteses.

### INTRODUCCIÓN

Brown y Levinson (1978, 1987), Fraser y Nolen (1981), Watts (2003, 2005) sostienen que la manera en que se construye el mensaje determina el tipo de relación social entre participantes. Brown y Levinson (1987:55) señalan que el descubrimiento de los principios del uso del lenguaje puede, en gran medida, coincidir con el descubrimiento de los principios con los cuales se construyen las relaciones sociales. De lo antedicho, se desprende que discursos descorteses y corteses se estructuran de diferente manera, razón por la cual la identificación de elecciones léxicas gramaticales propias de estos tipos de discursos nos pueden llevar a comprender el tipo de relaciones sociales que cada discurso propicia.

El objetivo de este trabajo es aportar al conocimiento del funcionamiento de la cortesía en el género particular de la conversación coloquial, identificar las instancias de trabajo de imagen de apoyo y determinar las características específicas de dicho trabajo de imagen.

### MARCO TEÓRICO

Para el análisis de las relaciones sociales de este trabajo, he tomado como punto de partida el Modelo Social de Cortesía de Watts (2003, 2005). El texto fue también abordado desde la perspectiva de la Lingüística Sistémico Funcional a fin de indagar acerca de la posibilidad de que exista una realización gramatical específica en los discursos corteses.

El Modelo Social de Cortesía de Watts (2003) presenta un constructo analítico de la lengua en su contexto de producción ya que este autor sostiene que no se puede evaluar un comportamiento des/cortés descontextualizado -como lo han propuesto otros modelos- sino que es necesario considerar a hablantes y oyentes en el momento de la “interacción *on line*” (Watts, 2003: 23), cuando intentan ser considerados con el otro o mientras discuten, se contradicen y se amenazan.

Para el andamiaje de su teoría, Watts retoma, por un lado, los conceptos “originales” de *línea*, *imagen* y *trabajo de imagen* de Goffman (1967):

- La *línea* es institucional, de manera tal que la naturaleza del encuentro determinará el tipo de *línea* que se deberá asumir.
- La *imagen* es la conceptualización que cada uno de nosotros tiene sobre nosotros mismos en una interacción verbal.
- *Trabajo de imagen* (*facework*) con sus dos facetas: (i) *trabajo de imagen de apoyo* y/o (ii) *trabajo de imagen de agresión*.

Por otro lado, Watts retoma los conceptos de su teoría de *redes emergentes* y *redes latentes* (1991) que desarrolló en los años 90:

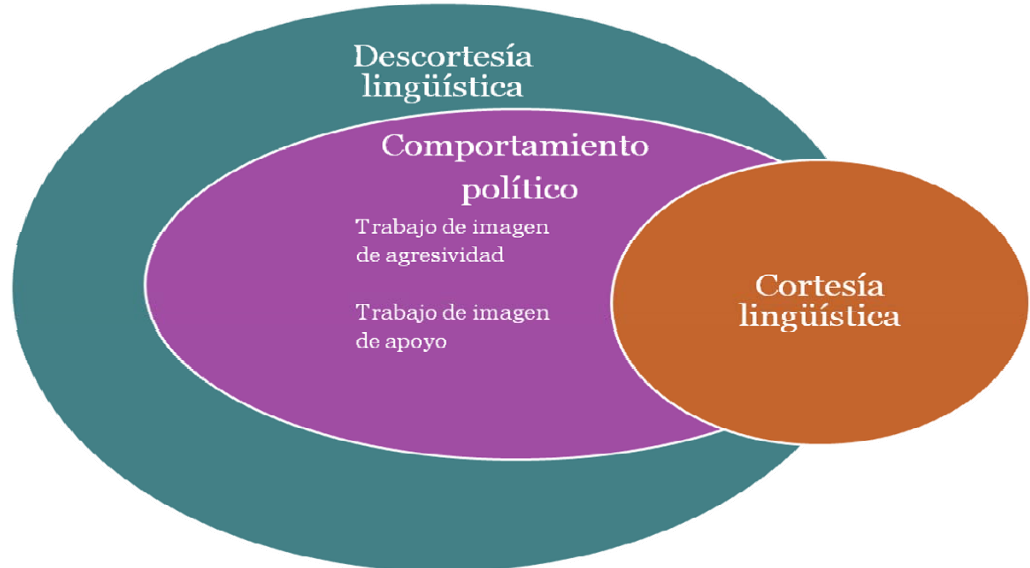
- *Red emergente*: proceso dinámico de práctica social en la cual los participantes crean “redes” en la interacción y está sujeta a contingencias de la interacción.
- *Red latente*: estructuras sociales producidas por prácticas históricas de nuestro medio. Son “comportamientos correctos” que los hablantes tienden a construir a fin de lograr un estado de *equilibrio*, que es una idealización.

Ahora bien, en las redes emergentes pueden existir conflictos o disturbios que pongan en peligro ese *equilibrio*, razón por la cual los hablantes deberán reconstruir el comportamiento correcto/ esperado de la interacción.

Sobre la base de los conceptos arriba mencionados de Goffman y la teoría de *las redes emergentes* y *latentes*, Watts (2003) desarrolla el Modelo Social de Cortesía con dos conceptos básicos:

- El *comportamiento político* es un sistema de prácticas y convenciones –lingüísticas o no lingüísticas– apropiadas en una interacción social determinada. Si el *trabajo de imagen de agresividad* y *de apoyo* es socialmente aceptado en ciertos encuentros, forma entonces parte del *comportamiento político* de ese tipo de interacción.
- La *cortesía lingüística*, que media entre el individuo y el curso de acción, es un “pago lingüístico en exceso” (*linguistic payment in excess* en Watts, 2003: 161) en relación al comportamiento político, es un valor simbólico que nos permite operar en el mercado lingüístico.

La siguiente figura (en Watts, 2003: 260) nos permite visualizar las interconexiones entre trabajo de imagen, comportamiento político y cortesía lingüística:



Estos dos conceptos se materializan en las interacciones a través de las EsSP que son todas las expresiones lingüísticas que han sido consideradas por otros autores como ejemplos de cortesía lingüística, pero que Watts considera que pueden ser prácticas lingüísticas de comportamiento político o de cortesía lingüística, según se empleen en exceso o no. Las EsSP son comportamientos lingüísticos rituales que dan protección y seguridad a los hablantes.

## METODOLOGÍA

### Corpus

La muestra utilizada como base de este trabajo está conformada por 24 conversaciones informales entre estudiantes universitarios de entre 20 y 28 años de edad que suman un total de 12 horas de grabación. Las conversaciones fueron grabadas por los mismos estudiantes quienes, con el grabador encendido y sin el investigador presente, dialogaron sobre distintos temas de manera natural.

### Método

Este estudio se enmarca dentro del tipo de estudio *exploratorio-descriptivo*. Para el análisis de los datos se utilizó el *método cualitativo*. Se ha utilizado asimismo, la metodología del *análisis de contenido* que es una técnica de investigación empleada en las ciencias sociales.

## Procedimientos

Por razones de tiempo, en esta exposición presentaré un ejemplo de *discurso cooperativo* (Watts, 2003: 232 emplea esta terminología, en vez de discurso *cortés* a fin de marcar una diferencia entre las numerosas y variadas interpretaciones de los sujetos legos sobre la cortesía). La lectura de las conversaciones del corpus me permitió esbozar la hipótesis de que, ciertas expresiones lingüísticas contribuyen a los efectos pragmáticos de la interacción, razón por la cual procedí a la identificación de algunos tramos como ejemplos de discursos cooperativos o conflictivos (dada las características del corpus no se encontraron instancias de discurso confrontativo). Se procedió luego al análisis pragmático de los fragmentos, y las características salientes fueron abordadas desde la perspectiva sistémica funcional.

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

A continuación, analizaremos un fragmento de *discurso cooperativo* entre Angelina, y Ana, ambas estudiantes de derecho (Universidad Nacional de La Plata) de 23 y 25 años respectivamente. Por *Discurso cooperativo*, entendemos un tipo de discurso en el cual los participantes no solo mantienen el comportamiento político de la interacción, sino que también incluyen en sus emisiones trabajo de imagen de apoyo o de cortesía lingüística. En este tipo de discurso, Watts (2003) encuentra un número considerable de EsSP que como ya hemos aclarado nos indican de qué manera debe interpretarse el contenido de la emisión y que son las que contribuyen al funcionamiento afable y fluido (*smooth functioning*: Watts, 2003: 198) de la interacción verbal.

En una primera aproximación a la conversación, notamos, en este fragmento (y en otros de esta misma conversación) cierta consideración de Ana hacia Angelina, ya que esta última está esperando los resultados de unos estudios que determinarán el tipo de dolencia que la afecta. El análisis pragmático del fragmento, nos permitió encontrar EsSP que son las responsables del efecto de cordialidad y consideración percibido en el fragmento.

A continuación, transcribimos el tramo de la conversación que analizaremos:

[138] Angelina: Viste que cae toda el agua a la, a las chapas esas que hacen un estruendo, no un ruidito.

[139] Ana: ¿Y? ¿Te dormiste?

[140] Angelina: No, no dormí un cuerno, ta... y a la una llegó Nadia, que había ido a cenar a lo de mi prima, y nos pusimos a charlar, las dos. Se nos hicieron las dos de la mañana como mínimo, **imaginate**, hoy a las siete ni loca, aparte yo ya me había despertado como unas tres, cuatro veces en el medio, me levanté al baño, **viste** cuando estás...

[144] Ana: **Estás, estás preocupada.**

[145] Angelina: **No, obvio. Horrible** (risas) decís: “¡No dormí!”. Entonces, hoy cuando sonó a las siete, no sabía dónde estaba el teléfono, **viste**, y le digo a Nadia: “Son las siete”, le digo yo. “Sí, yo ahora me levanto”, me dice, “pero vos seguí durmiendo”, (risas) como diciendo: “Yo te escuché que dormiste muy mal”, **me entendés.** (Risas)

[149] Ana: **Claro.**

[150] Angelina: Bué, y... agarré, me levanté, ordené toda, mi dormitorio y lavé toda mi ropa que tenía...

[151] Ana: **Con razón llegaste tarde, mirá, yo digo “Ésta sigue durmiendo, va a aprovechar...”**

La situación comunicativa es “privada” (pese a que están siendo grabadas) La línea que asumen ambas es la de amigas; la imagen que proyecta Ana es la de una amiga preocupada por su interlocutora y la imagen que presenta Angelina es la de una joven que busca ser comprendida.

En la línea 138, Angelina hace referencia a la lluvia que se desató esa noche que, al caer sobre las chapas del techo producía un ruido fuerte. En la línea siguiente, Ana realiza un trabajo de imagen de apoyo al preguntarle a su amiga si había podido dormir. La expresión lingüística “¿Te dormiste?” es un signo de deferencia hacia el interlocutor que podría ser considerado como un comportamiento de cortesía lingüística. Angelina responde negativamente, detalla lo que hizo esa noche y emplea dos expresiones lingüísticas (*consultative devise*: Watts, 2003:183) “imaginate” y “viste” con las que intenta involucrar a su amiga en su problema y encontrar cooperación. Ana, en 144 da cuenta de haber percibido la solicitud de su amiga y emplea un doble trabajo de imagen de apoyo: por un lado finaliza la frase comenzada por su amiga y a la vez le pregunta si está preocupada.

Angelina contesta “obvio”, expresión que si bien utiliza para dar cuenta de su preocupación, también puede ser considerada como una ESP, un modificador adverbial mediante el cual sobre representa (*overrepresent*: Watts, 2003: 184) el contenido proposicional de la emisión de su amiga. A continuación, emplea nuevamente dos expresiones lingüísticas (*consultative devise*: Watts, 2003: 183) “viste” y “me entendés” con las que también intenta involucrar a su amiga en su problema y encontrar cooperación. Ana, en 149, emplea la forma pragmatizada, “claro” que aparece casi blanqueada de contenido proposicional, de manera tal que no funciona como una expresión que contribuye al valor de verdad de la emisión, sino que funciona como ESP

El tramo finaliza con una descripción de lo que hizo Angelina al levantarse. Ana (en 151) realiza un nuevo trabajo de imagen de apoyo “Con razón llegaste tarde” que es un signo de deferencia hacia el interlocutor que puede ser considerado como un comportamiento de cortesía lingüística.

Desde la perspectiva pragmática, este tramo presenta las siguientes características: (i) Ana permite que su amiga monopolice la conversación al hablar de su larga noche; (ii) la interacción transcurre de manera serena, se utilizan expresiones de significado transparente que requieren poco esfuerzo en el proceso inferencial de lo que el hablante quiso decir, (iii) Angelina emplea expresiones lingüísticas con las que intenta buscar la cooperación de su amiga; (iv) Ana en sus turnos emplea trabajo de imagen de apoyo que puede ser considerado como expresiones de cortesía lingüística; (v) en el discurso de las hablantes se emplean expresiones lingüísticas que acercan al hablante y al oyente y (vi) Ana (redondea, resume) coincide con las apreciaciones de Angelina.

El tramo fue luego abordado desde la perspectiva sistémico funcional, a fin de examinar algunos aspectos del **significado textual**, es decir en el nivel de la organización

del mensaje, presente en los discursos de las dos amigas. Para este trabajo hemos recurrido al análisis de tema múltiple presentado por Eggins (2004: 300) quien distingue entre *tema textual*, *tema interpersonal* y *tema experiencial*, este último *marcado* y *no marcado*. A continuación, la siguiente tabla nos permite visualizar el *tema textual* y el *tema interpersonal* empleado por los hablantes en sus discursos. Estos dos temas son opcionales en la cláusula:

LÍNEA	HABLANTE	TE	MA
		TEXTUAL	INTERPERSONAL
138	Angelina		No
139	Ana	Y	
140	Angelina		No, no
		y	
		y	
			(i) Imaginate
		aparte	
			(i) Viste
		Cuando	
144	Ana		
145	Angelina	no	(ii) Obvio
			Horrible
		entonces	
			No
			(iii) Viste
		y	
			(i) Me entendés?
149	Ana		(iii) Claro
150	Angelina	Bueno, y	
		Y	
		Y	
151	Ana		(ii) Con razón
			(i) Mirá

En este fragmento de conversación coloquial, se emplean en tema textual adjuntos de continuidad y expresiones como “aparte” y “entonces” que contribuyen al relato de la secuencia de eventos. El vocablo “no” como parte del significado textual, puede aparecer en la posición de tema textual como adjunto de continuidad o de tema interpersonal generando significados de polaridad.

En el tema interpersonal, observamos muchas de las expresiones lingüísticas que fueron marcadas como EsSP que son las que indican al interlocutor cómo debe procesar el contenido proposicional de la emisión. El estudio de la columna de tema interpersonal, nos ha permitido clasificar estas EsSP según su función en tres grupos: (i) expresiones con las que se intenta involucrar al interlocutor “viste”, “imagine”, “¿me entendés?” “mirá” (ii) expresiones con las que se intenta intensificar el acuerdo con el contenido proposicional de la emisión del interlocutor: “obvio”, “con razón” y (iii) expresiones pragmaticalizadas que en el contexto aparecen blanqueadas de significado proposicional “viste”, “claro”. La expresión “horrible” (más difícil de clasificar) que aparece tematizada indica al interlocutor cómo debe procesar la información que se dará a continuación.

## CONCLUSIONES

Si la manera en que se construye el mensaje, determina el tipo de relación social entre participantes, entonces, el empleo de EsSP tematizadas podría dar cuenta de un discurso cooperativo entre hablantes. En este discurso, se involucra al interlocutor y se intensifican acuerdos mediante el uso de determinadas expresiones lingüísticas y se emplean expresiones pragmaticalizadas a fin de dar indicios de cómo debe procesarse el discurso.

## BIBLIOGRAFÍA

- BROWN, P. y S. LEVINSON (1990). *Politeness. Some universals in language usage*. Cambridge: CUP.
- EGGINS, S. (2004). *An Introduction to Systemic Functional Linguistics*. London: Continuum.
- FRASER, B. y W. NOLEN (1981). "The association of deference with linguistic form", en *International Journal of the Sociology of Language*, 27, pp. 93-101.
- GOFFMAN, E. (1972). "On Face Work", en *Interaction Ritual*, pp. 5- 99.
- WATTS, R. (1992). "Linguistic Politeness and Politic Verbal Behavior: Reconsidering Claims for universality", en J. Watts, S. Ide y K. Ehlich (ed.). *Politeness in Language: Studies in its History, Theory and Practice*. Berlin: Mouton de Gruyter.
- WATTS, R. (1999). "Language and Politeness in early Eighteenth Century Britain", en *Pragmatics*, 9, 1, pp. 5-20.
- WATTS, R. (2003). *Politeness*. Cambridge: CUP.
- WATTS, R., S. IDE y K. EHLICH (2005). *Politeness in Language*. Berlin: Mouton de Gruyter.